苦情相談

国民生活センター 商品テスト部

水が漏れて使用できなくなった散水ホース

４カ月前に購入した長さが伸びるという散水ホースから水が漏れて使用できなくなった。ホース内側が薄くなったことや劣化したことによって、ひび割れが発生・進行し、ホースが切断に至ったためと分かり、新品と交換になった事例を紹介する。

相談内容

長さ５ｍの散水ホース(以下、ホース)が使用するときには水圧で15mまで伸びるというテレビコマーシャルを見た。収納に便利だと思い、インターネットで購入し、毎日朝夕２回、15分ずつ庭の水まきに使っていた。４カ月後、水まきをしていると、ホースの真ん中辺りから水が漏れ出して使えなくなった。ホースは日当たりのよい庭の水栓に掛けて保管していた。

販売業者に代替品の提供などの対応を依頼するメールを送信し９日経つが、返信がない。この商品は、ホース部に高い水圧がかかるような設計だが、ゴムの部分が水圧に耐える品質があるかどうか商品テストをしてほしい。

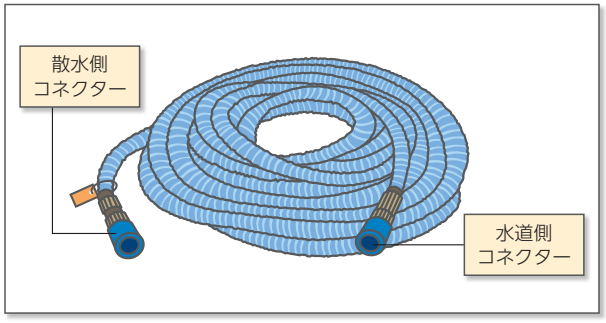

図１ 苦情品のイメージ

商品テストおよび調査

相談を受けた消費生活センター(以下、受付センター)は、国民生活センター(以下、当センター)に商品テストを依頼した。当センターでテストを行った結果、以下のことが分かった。

(1) 苦情品の概要

苦情品(図１)は、水道の蛇口につないで使用するホースであった。通常時は５ｍのホースが使用時に水圧で15mまで伸びるため、収納や持ち運びに便利とのことであった。

図２に通水時の状態と各部位の名称等を示す。エクスパンドラバーを「ホース内側」、青い柔軟な素材を「ホース外側」と呼ぶこととする。

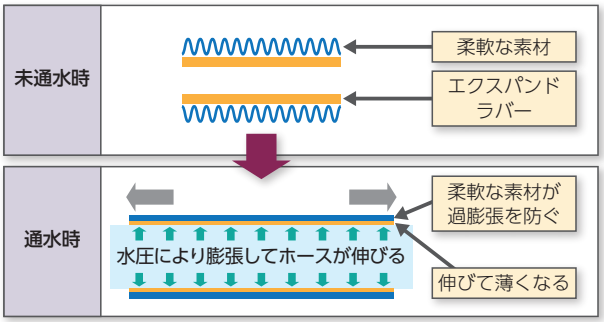

図２ 通水時の状態

(2) 外観調査および通水確認

苦情品の外観を調査すると、ホース外側と両端のコネクターに破損や傷は見られなかった。しかし、ホース外側が収縮できずに伸長したままになっており、苦情同型品(当センターで比較のため購入)が5m15cmの長さに対し、苦情品は12m50cmであった。苦情品のホース外側を触って確認してみると、ホース内側のエクスパンドラバーが複数カ所ひび割れており、その位置は散水側コネクターから3m35cm、水道側コネクターから2mであった。

また、ホース外側の色と散水側コネクターの注意表示が書かれているタグの色が苦情同型品と比較して色あせていた。次に、苦情品を蛇口につなぎ水を流したところ、ホース内側の切断部付近からホース外側へ水が漏れ出しており、散水用ホースの機能を有していなかった。

(3) 内部調査

苦情品のホースを切断し、ホース内側の断面を調査すると、厚みが均一ではなく偏りがあり、薄い部分が見られた(図3)。比較のため、苦情同型品も切断して調査したところ、厚みの偏りはなく、全体的に苦情品よりも厚みがあった。苦情品の厚みの偏りは局所的なものではなく、ホース内側全体に同様の傾向がみられた。また、ホース内側の表面を調査すると、ひび割れが見られ、特に厚みの薄い部分でひび割れが大きかった。

(4) 耐圧テスト

相談者宅に供給されている上水道の平均水圧の2倍の水圧を苦情同型品に加えた結果、苦情品のような破損は見られなかった。

(5) 繰り返し通水テスト

苦情同型品を真っすぐ伸ばして繰り返し通水テストを行った結果、ホース内側の厚みが薄くなったが、苦情品のような厚みの偏りは見られず、表面にひび割れもなかった。

(6) 曲げて使用した状態を想定したテスト

苦情同型品を曲げて通水し一晩放置した結果、苦情品のように厚みの偏りが見られ、曲げた部分の外側の厚みが特に薄くなっていた。

(7) 表示

苦情品および苦情同型品のいずれにも取扱説明書が同梱され、商品の注意表示としてホースにタグが付けられていた。苦情同型品の取扱説明書には「高温多湿や直射日光を避け、風通しの良い場所に保管してください」との保管方法に関する注意書きと、「外装部分に損傷があると内側が過膨張し破裂する場合があります。ご使用の前には必ず外装部の確認を行ってください」との使用に関する注意書きが見られたが、苦情品の取扱説明書には同様の表示がなかった。また、苦情品のホースに付けられていたタグの表示は色あせて読めなかった。

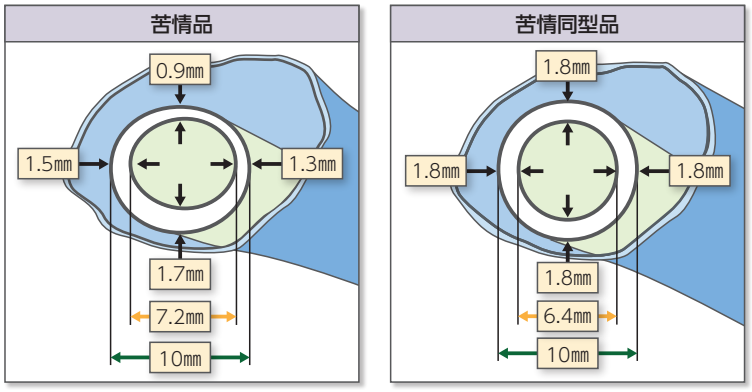

図3 ホース断面の比較

結果概要

受付センターは、商品テスト結果を相談者に説明した。相談者は、「ホースを曲げて使うことはないので苦情同型品を真っすぐ伸ばして繰り返し通水テストした結果に問題がなかったのなら、新品との交換を希望する」とのことだった。

受付センターから販売業者に、相談者が商品の交換を希望していることを伝え、商品テストの結果を説明して改善を要望した。販売業者からは、商品の注意表示としてつけるタグは退色しにくい色と材質に改め、品質の改良に努める、相談者の希望どおり新品と交換するとの回答を得た。